

**УДК 658.3**

**Г.С.Нагорняк, канд.техн.наук, доц., Т.І.Кузь., канд.екон.наук, О.І. Гагалюк**

## **МЕТОДИ МЕНЕДЖМЕНТУ В УПРАВЛІННІ ГОТЕЛЬНИМ ПІДПРИЄМСТВОМ**

**G.S. Nagorniak, Ph.D, KuzT.I, Ph.D, Nahaliuk O.I.**

### **MANAGEMENT METHODS IN MANAGEMENT OF HOTEL ENTERPRISE**

Важливе місце в індустрії гостинності займає готельний бізнес, який характеризується широкою і різноманітною організаційною структурою - поряд з проживанням, споживачам готельних послуг пропонується можливість отримання послуг харчування, розваг, дозвілля, відпочинку та ін. Темпи розвитку сучасного готельного бізнесу вимагають вдосконалення вже наданих послуг, а також створення нових. Для досягнення оптимального результату потрібно вдосконалення методів управління, правильне поєднання яких забезпечить необхідний результат.

У сфері готельного господарства, через різноманіття форм власності і відсутність монополії виробників послуг, а також переорієнтації сфери послуг на ринок споживача, проблема методів управління набула особливої гостроти. Все це робить тему управління підприємством готельного господарства надзвичайно актуальною і, в свою чергу, створює передумови до вивчення існуючих методів управління, а також пропозиції нових способів їх комбінування.

Численність методів менеджменту та різні підходи до їх класифікації ускладнюють завдання вибору найбільш ефективних способів вирішення конкретних управлінських завдань. У практиці управління готельними підприємствами до основних груп методів відносять:

- економічні;
- соціально-психологічні;
- організаційно-адміністративні.

Економічні та організаційно-адміністративні методи управління утворюють єдину систему, однак практика показує, що тільки цих методів для ефективного менеджменту готелів і ресторанів недостатньо. Економічні методи не можуть існувати без організаційно-адміністративного впливу, тому менеджеру, насамперед, важливо визначити оптимальне поєднання цих двох методів з урахуванням соціально-психологічних методів, роль яких з кожним разом зростає.

Важливо визначити оптимальне поєднання, раціональне співвідношення організаційно-адміністративних і економічних методів. Прийнявши за основу тільки економічний метод, можна домогтися матеріальної зацікавленості співробітників в якійсній роботі. Враховуючи те, що будь-якою системою треба керувати, в готельному бізнесі не обійтися і без адміністративного втручання, що і обґрунтовує необхідність використання адміністративних методів. Економічні методи не можуть існувати без організаційно-адміністративного впливу, що забезпечує чіткість, дисциплінарну відповідальність і впорядкованість в роботі колективу. Розвивати і підтримувати високий рівень виконавчої дисципліни - головне завдання менеджера підприємства індустрії гостинності.

Водночас, в сфері послуг величезну роль грають взаємини в колективі. Завдання менеджера готелю - створити приємну атмосферу, забезпечити всі умови для якісної безперебійної роботи персоналу. А для цього, в свою чергу, широко використовуються соціально-психологічні методи управління готельним підприємством.